주관부서 : 지원팀

1. 개 요

㈜광주신세계(이하 '광주신세계')는 고객 제일의 정신을 바탕으로 고객 중심의 핵심 경쟁력을 강화하고 수익성을 높이기 위해 고객 권익보호(이하 '정책')을 제정한다. 본 정책을 통해 광주신세계의 임직원들에게 전반적인 고객 접점 및 경험 관리 방향성을 제공하여 효과적이고 유익한 서비스를 제공할 수 있도록 한다. 광주신세계의 임직원은 본 정책의 내용을 숙지하고, 고객 존중경영을 실천함으로써 풍요롭고 합리적인 고객 생활문화를 창조하고 고객의 행복을 추구해야 한다.

2. 고객중심 가치

가. 소통 강화

광주신세계는 고객 만족이 성공의 최우선 척도임을 인지하고 항상 고객의 소리를 경청하여 경영 및 사업활동에 반영한다. 대내외적 고객 니즈 변화, 소비 트렌드 등 고객의 직·간접적인 요구에 맞춰 양질의 상품과 서비스를 제공한다. 또한, 고객 만족, 고객 경험을 위해 실행하고 있는 다양한 고객만족제도를 철저히 준수하고 이행여부를 정기적으로 점검한다.

나. 약속과 책임 이행

광주신세계는 영업시간, 광고/증정 상품, 고객 서비스, 교환·환불 규정 등 균일한 서비스를 지속적으로 제공할 것을 원칙으로 한다. 또한 광주신세계는 고객 권리를 보호하고 합리적인 소비문화 확산을 위해, 실현 불가능한 약속 및 선언은 하지 않는다. 불가피한 사유로 인해 고객과의 약속을 지킬 수 없는 상황인 경우, 약속의 영향 대상인 모든 고객에게 사전적으로 양해를 구하고 적절한 대응책을 마련하여 이행한다. 만약 광주신세계 책임에 의해 고객과의 약속을 위반할 경우에는 회사 내규 및 관련 법규에 따라 적절한 보상을 제공하도록 한다.

다. 분쟁 해결

광주신세계는 회사의 이익보다 고객의 입장에서 불만 해결을 위해 최선의 노력을 다할 것을 원칙으로 한다. 고객의 질의 또는 불만을 자유롭게 개진할 수 있는 창구로써, 전화, 이메일, 상담실, 온라인 소통채널을 운영하며, 전담 인력을 배치해 적극적으로 이에 응대한다. 접수된 정당한 불만사항은 전담 부서(고객상담실)를 통해 최대한 빠른 시일 내에 처리할 것을 원칙으로 한다. 또한 고객과의 분쟁사항은 사내에서 처리하도록 하며, 예외적인 상황 발생 시 공신력 있는 중립적 제3자 외부기관의 중재를 받아 처리한다.

라. 지역사회 갈등 완화

광주신세계는 신규 사업장 설립 및 기존 사업장 확장 시 사업장 인근 생활환경을 배려하고, 교통, 주차, 소음, 악취, 등의 문제에 적극적으로 대처함으로써 지역 주민과의 원만한 관계가 유지될 수 있도록 노력한다. 당사가 원인을 제공해 지역사회에 피해를 입혀 지역주민과의 분쟁이 발생했을 경우, 지역주민의 입장에서 해결방안을 모색하고 그에 따른 합리적인 보상을 제공한다.

마. 고객 보호

광주신세계는 고객의 재산과 정보를 철저히 보호하고, 고객의 동의 없이 사용하거나 외부에 절대 공개하지 않는다. 또한 고객이 광주신세계가 제공하는 상품 및 서비스를 이용하는 과정에서 반드시 알아야 할 정보는 회사의 금전적 손해 여부를 불문하고 고객에게 즉각적으로 정직하게 알린다. 점포 CCTV, 판매 데이터, 고객 개인정보 등 사업을 영위하는데 있어 불가피하게 수집하는 자료들은 고객의 인권 및 프라이버시를 침해하지 않는 범위 내에서 관리하며, 사적으로 무단 사용하거나 외부로 유출하지 않는다.

3. 부 칙

가. 이 지침은 2024년 6월 18일 제정 시행한다